



Retos y continuidades en el perfeccionamiento de los profesionales del turismo

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 390-401. ISSN 1390-9304

Retos y continuidades en el perfeccionamiento de los profesionales del turismo

Gustavo Vladimir Paladines ¹, Jenny Elizabeth Suárez Velasco ², Luis Ernesto

Huaraca Vera ³

1 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, gvpaladines@espe.edu.ec

2 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, jesuarez1@espe.edu.ec

3 Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, lehuaraca@espe.edu.ec

RESUMEN

Los cambios ocurridos en los últimos años, tanto en la gestión turística como en el comportamiento de los consumidores de productos turísticos, han provocado la necesidad de perfeccionamiento de los recursos humanos; para identificar dichas necesidades se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, de tipo observacional descriptivo. Fue realizado en el primer semestre de 2017 con la participación de 25 graduados de turismo provenientes de cinco universidades de Ecuador. Las variables estudiadas fueron las preferencias en las áreas de conocimiento, la realización de estudios de posgrado, lugar donde fueron realizados, razones para no realizarlos y valoración de pregrado; para recoger la información necesaria se procedió a la aplicación de una encuesta. Como resultado se obtuvo que la comunicación y las técnicas de gestión y para su trabajo obtuvieron un 100% de solicitudes, el aprendizaje de nuevos idiomas el 92%, como máxima jerarquía en las necesidades. El 72% no ha cursado estudios de posgrado y explican que es por falta de tiempo o por no existir el curso en el país, además agregaron que sus estudios de pregrado fueron suficientes. Se concluye que la mayoría de los graduados prefieren temas que se relaciona directamente con su labor, aunque no matriculan cursos de posgrado por falta de tiempo o por preferir cursos dentro del país.

Palabras claves: necesidades de perfeccionamiento, estudio de posgrado, gestión de turismo



ABSTRACT

The changes that have taken place in recent years, both in tourism management and in the behavior of consumers of tourism products, have led to the need to improve human resources; to identify such needs a quantitative, non-experimental, descriptive observational study was conducted. It was held in the first half of 2017 with the participation of 25 tourism graduates from five universities in Ecuador. The variables studied were the preferences in the areas of knowledge, the completion of postgraduate studies, the place where they were carried out, reasons for not doing them and undergraduate assessment; to collect the necessary information a survey was carried out. As a result, it was obtained that the communication and the techniques of management and for their work obtained a 100% of requests, learning of new languages 92%, like maximum hierarchy in the necessities. The 72% did not study postgraduate studies and explain that it is because of lack of time or because the course did not exist in the country, in addition they added that their undergraduate studies were sufficient. It is concluded that most graduates prefer subjects that are directly related to their work, although they do not enroll in graduate courses due to lack of time or preferring courses within the country.

KEYS WORDS: Development needs, postgraduate study, tourism management



1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio turístico en el mundo contemporáneo se ha consolidado cada vez más en un sector altamente dinámico, tanto en lo social como en la arista económica, que se viene configurando de forma creativa, hacia el alcance de nuevas metas y tecnologías como un sector parcelado, heterogéneo, complejo, necesariamente integrado por múltiples actividades y actores e interdependiente, el propio dinamismo del sector lo enfrenta a una continua evolución, no solo en el diseño y planeamiento de la oferta, sino en el ámbito como la demanda, donde cada vez se aspira a retos que desborden las experiencias previas (Meiriño, Fraiz, & Araújo, 2016).

Los cambios ocurridos en los últimos años, tanto en la gestión turística como en el comportamiento de los consumidores de productos turísticos, han provocado un desdibujamiento de los límites alguna vez trazados en el tipo de ofertas y poblaciones “diana”, perfilando al turista moderno como un “multiconsumidor” turístico (Rivas, 2015). Este apetece diferentes formas de turismo en una misma experiencia, combinando ocio con cultura, observación de la naturaleza con un perfil deportivo y de salud, además muy de moda está, admirar el valor histórico de las localidades naturales o patrimoniales, conjugándolo con variadas formas de entretenimiento, muchas veces en un mismo producto o diferentes destinos (González, 2015).

La complejidad que dimana de ambos polos de dicha actividad, oferta y demanda, impone nuevos y grandes retos en cuanto a la planificación, las técnicas de comercialización y la gestión turística, que deberá integrar nuevos y antiguos enfoques teóricos y ejercicios profesionales a fin de dar satisfacción a su encargo social. Estas exigencias estarán directamente enfocadas a conciliarse con el aumento de las capacidades en los profesionales del turismo.

Los proveedores de servicios turísticos, buscan actualmente profesionales que sean plurivalentes, creativos, que exhiban competencias en idiomas, tecnologías de la información, que estén cualificados física y mentalmente y con la disponibilidad geográfica que demanda la estacionalidad propia de muchos productos turísticos. Los determinantes socio-económicos conjugan realidades en el producto turístico con peculiaridades nuevas (Paladines, Suárez, & Huaraca, 2017), estas exigen de estos profesionales del turismo, una constante superación continua y especializada, que perfeccione el talento, cree nuevos perfiles, recoja de forma sistemática nuevos



enfoques, métodos y quehaceres en el sector y los vuelque en planes de estudio ajustados a la práctica contemporánea, vinculando las academias con las empresas que gestionan la actividad turística en el territorio, en una suerte de educación en el trabajo (Brida, 2013).

Esta vinculación entre la educación y la actividad económica, constituye una forma básica de organización de la docencia de posgrado, antigua por demás, que está orientada al perfeccionamiento en el ejercicio de la profesión, las estrategias docentes generalmente se vinculan con metodologías de trabajo en pequeños grupos, donde cada elemento será capaz de aportar sus experiencias y conocimientos, actitudes y valores, habilidades y competencias en virtud de un nuevo conocimiento (Ramírez, 2011).

La creciente competitividad, orienta a mejorar de forma continua y sistemática la calidad de los recursos humanos, por lo que la cualificación de la mano de obra se viene a convertir en una necesidad de la academia y de los egresados, que son sometidos a procesos de selección y evaluación cada vez más rigurosos en base a sus competencias y desempeños. Existe consenso en la necesidad de una formación profesional coherente que ponga acento en la formación profesional y técnica inicial, su relación con el empleo a desarrollar y la formación continua durante la vida laboral (Asís, 2017).

Basado en los supuestos planteados se traza el siguiente objetivo de esta investigación, que es: identificar las necesidades sentidas de perfeccionamiento en los graduados de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.

2. METODOS

La investigación se realizó bajo un paradigma cuantitativo no experimental, de tipo observacional descriptivo, transversal, el estudio fue instrumentado durante el primer semestre de 2017, donde participaron 25 graduados de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, de cinco universidades públicas y privadas de Ecuador, previo consentimiento informado de los mismos y utilizando un método de muestreo no probabilístico de tipo intencional por saturación.

Para la obtención de los datos se empleó una encuesta confeccionada por el autor y validada por siete especialistas de tercer nivel en la carrera Ingeniería en Administración Turística y Hotelera; el instrumento consta de 20 ítems, repartidos en cuatro bloques, el primero destinado a identificar las áreas más sensibles al perfeccionamiento según las necesidades sentidas de los participantes, el segundo bloque se enfocó a una valoración sobre el valor del diseño curricular de pregrado para el desempeño laboral, los restantes



se enfilan a identificar los estudios de posgrado realizados y la jerarquización de obstáculos para la no realización de estudios de educación de postgrado.

Los resultados se organizaron en tablas y Figuras y les fue aplicados procedimientos descriptivos de frecuencias y por cientos. En todo momento se aseguró la confidencialidad de las fuentes, de acuerdo a los principios bioéticos que rigen la investigación.

3. RESULTADOS

La muestra estuvo integrada por 18 mujeres y siete hombres, todos en la tercera década de la vida que actualmente se encuentran trabajando en labores propias de la especialidad que cursaron. El 100 % tiene menos de cinco años de graduados.

La indagación sobre las áreas del conocimiento que pueden ser susceptibles de perfeccionamiento se realizó, buscando la relación de los conocimientos presentes en la malla curricular que se deben consolidar desde la educación de pregrado con su ulterior empleo en el medio laboral, donde predominan aquellos relacionados con su labor de forma más inmediata y se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Principales necesidades de perfeccionamiento según áreas de aprendizaje

Áreas	Permanente		Algo necesario		No es necesario	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comunicación con el cliente	25	100				
Nuevas técnicas de gestión	25	100				
Técnicas para mi puesto de trabajo	25	100				
Idiomas	23	92	2	8		
Resolución de conflictos con el cliente	20	80	5	20		
Manejo de las relaciones humanas	20	80	5	20		
Trabajo en equipo	17	68	6	24	1	4
Tecnologías de la información (TIC`S)	15	60	4	16	6	24
Liderazgo	11	44	6	24	8	32
Seguridad y salud laboral	8	32	9	36	8	32
Metodología de la investigación	4	16	15	60	6	24
Habilidades para la enseñanza	2	8	20	80	3	12



Como puede observarse las necesidades prioritarias de perfeccionamiento según los encuestados, responden más bien a las exigencias directas e inmediatas de su trabajo, respondiendo más del 90% que sus prioridades se encuentran entre las técnicas de comunicación con el cliente, el aprendizaje de nuevas técnicas de gestión, técnicas específicas para el empleo en sus puestos de trabajo y el manejo de nuevos idiomas. Por otra parte, resulta interesante el bajo porcentaje de graduados que se interesan por materias que pueden considerarse claves como es la seguridad y salud laboral donde solo el 32% lo consignó como un tema de estudio permanente, mientras un 68%, lo considera como algo útil o inútil.

Al respecto deben tomarse en cuenta las características de la actividad turística y el peligro potencial para la salud que implica el intercambio cercano con personas provenientes de diversas latitudes y en entornos muchas veces agrestes y alejados, que puede establecer una alta posibilidad de exposición a noxas externas para la salud, mientras que la urgencia de muchas decisiones y la lejanía de las redes sociales y familiares de apoyo conlleva a elevados índices de estrés laboral.

Solo el 16% reconoció la necesidad de capacitación en los contenidos de la Metodología de la investigación, sin embargo, la actividad que realizan los profesionales consultados impone un continuo análisis, evaluación e investigación de riesgos, potencialidades, beneficios y costos, entre otros determinantes de la calidad del servicio, el 60% reconoce que puede resultarle algo útil lo que puede estar en relación con la confianza que pueden tener en los conocimientos previos que recibieron durante el pregrado.

Otra materia en la cual el 92% no experimentó altas necesidades de conocimiento, fue la relacionada con las habilidades para la enseñanza, este hallazgo de igual forma impone un análisis detallado, por cuanto es sabido que las demandas de los consumidores se van orientando cada vez más hacia el aprendizaje de nuevos conceptos, tendencias, realidades, por lo que es imprescindible para los agentes turísticos conocer acerca de técnicas que estimulen el razonamiento y pensamiento crítico. Otro punto que reafirma este aprendizaje como válido, redundante en que los profesionales de este perfil, están llamados a realizar actividades que contribuyan a educar a los turistas en el respeto por la naturaleza, las tradiciones, el agua, la vida silvestre y el consumo amigable de los



entornos naturales (Paladines, Suárez, & Huaraca, 2017), los preceptos que antes se mencionaron, son centrales en la concepción de la actividad turística y se encuentran dentro del concepto de turismo sostenible, sustentable y consciente que actualmente defiende la (OMT, 2010).

En cuanto a los posgrados recibidos, puede observarse su distribución en el siguiente Figura:

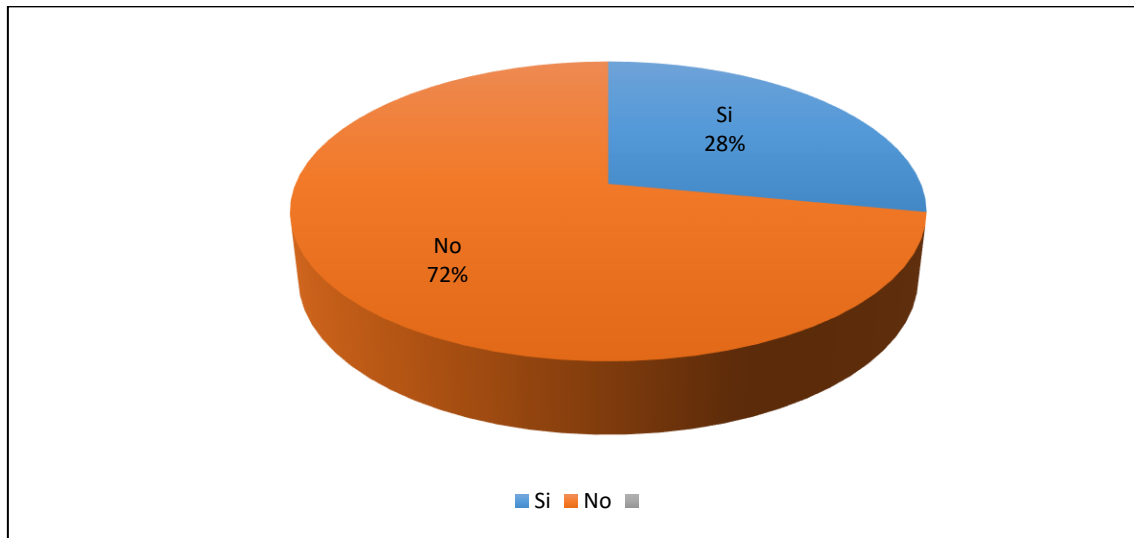


Figura 1. Frecuencia de estudios de posgrado. 2017

En su análisis se confirma que aproximadamente tres cuartas partes de los encuestados aún no reciben un curso luego de su graduación, entre aquellos 7 que afirman haber recibido posgrados, 2 para un 28% declararon haber cursado una Maestría en economía y gestión del turismo, en la Universidad de Buenos Aires, mientras el resto, 72% afirmó haber cursado algún idioma en el país.

Una de las principales razones que puede explicar este hallazgo se encuentra en el poco tiempo de graduados y en otro orden el período de edad de los participantes, donde se experimenta un alto acúmulo de roles.

Otros estudios confirman la preferencia de muchos graduados por cursar estudios en el exterior, aduciendo entre sus razones la mayor calidad de los mismos y el prestigio que le agrega a su currículo la selección de determinados centros de estudio superior de Europa o Estados Unidos de América (Prensa, 2015). En cuanto a Sudamérica otros prefieren instituciones de Chile, Argentina o Cuba por iguales razones, que incluyen en este caso los costos más bajos que en universidades del primer mundo.



Las razones fundamentales que expresan para no haber cursado estudios hasta el momento de participar en el presente estudio, son en orden jerárquico:

- No tener tiempo suficiente: 18 para 72%
- No encontrar el posgrado deseado en el país: 15 para el 60%
- No le interesa por el momento: 10 para un 40%

La reflexión en torno a este aspecto, lleva a su relación con el primer bloque del instrumento de evaluación aplicado, pues entre las muchas opciones que pueden asumir los profesionales de este rubro para su perfeccionamiento, se encuentran algunos cursos de fácil acceso y corta duración, que pueden seguir dentro del país, entre ellos los propios del dominio de otros idiomas, las técnicas informáticas, lecciones sobre pedagogía, entre otras muchas y variadas opciones que complementan sus estudios (Moraza, 2014).

Al respecto se puede teorizar, que al ampliar la muestra, es posible que cambien estos resultados; el hecho de que predominen las mujeres en sus treinta años en esta selección hace posible que interfieran variables ajenas como la paridad, la formación y atención a la familia, actividad que constituye la principal neoformación psicológica del adulto joven (AIU, 2015).

Al ser cuestionados sobre cómo valoran su proceso de formación y en qué medida les ha ayudado en su desempeño laboral actual, la mayoría confirmó que le ha resultado de mucha utilidad, como se muestra en el Figura 2:

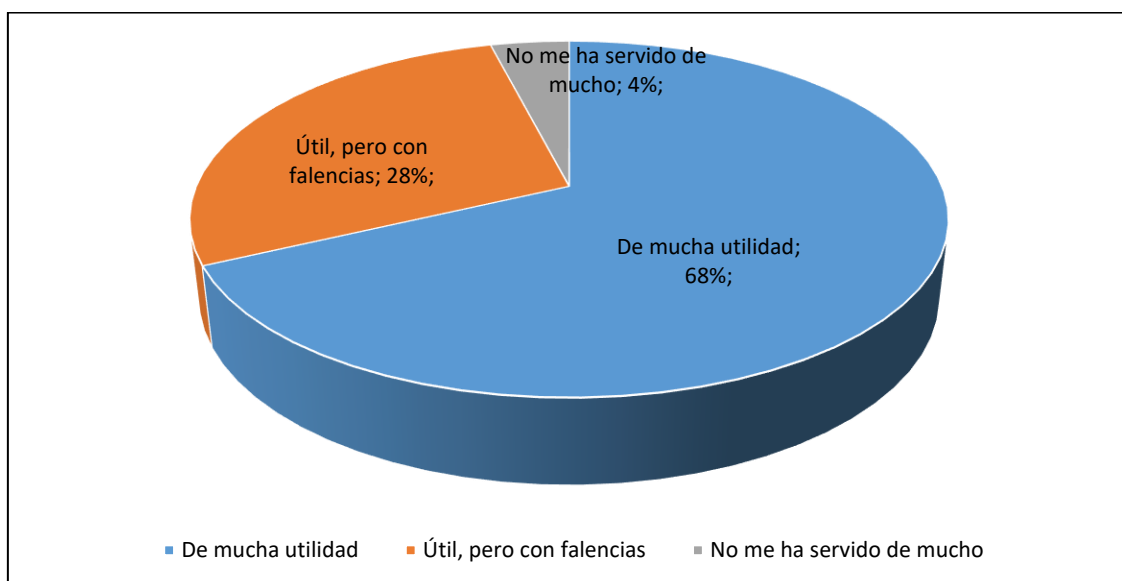


Figura 2. Evaluación de la educación de pregrado. 2017



Hacia el logro del ejercicio de un turismo de máxima calidad se requieren titulados universitarios o técnicos especializados (Gonzálvez, 2010). La incorporación del tema del desarrollo sustentable en las universidades conllevó cambios en el currículo o pensum de la carrera de turismo en diversas universidades, que incluye abordar nuevos nichos de interés, entre los cuales destacan aquellos que abordan la globalización y consiguiente ponderación del impacto social, económico y ambiental; otros temas de vital provecho radican en el estudio de la biodiversidad, profundización en los elementos tradicionales y culturales de los pueblos; el manejo sustentable de recursos naturales, las técnicas de educación ambiental, métodos de diagnóstico y cuidado patrimonial, la planeación del territorio y la administración “responsable” de destinos, entre otros (Schweinsberg, Wearing, & McManus, 2013).

Las demandas de perfeccionamiento surgen en la confluencia que se conforma entre un diseño curricular más o menos flexible, las innovaciones y adelantos de la ciencia y las necesidades que surgen en la actividad laboral, constituyen una respuesta a las variables de oportunidades que afloran durante la aplicación de los conocimientos científico-tecnológicos a la práctica social, se evidencian en los procesos de gestión y de prestación de los servicios, así como en el continuo proceso de satisfacción de las necesidades y experiencia de consumo del producto turístico (Estrada, 2013).

El autor considera que la urgencia de planes de perfeccionamiento, se justifica por la presencia de profundas transformaciones en la ambiente organizacional y laboral del turismo, en los aspectos relacionados con la oferta de bienes y servicios. Una vertiente a considerar en este sentido, es la planificación de inversiones e innovaciones y en la re-conceptualización de nuevos productos y mercados, entre otros factores que determinan la inmediatez en la planificación de adiestramientos, entrenamientos, talleres y otras formas participativas de capacitación continuada.

En este sentido, las alternativas que el sector ofrece a la crisis económica actual reclama de soluciones sustentadas por el conocimiento fidedigno, teórico, práctico y actualizado, que permita dirigir la planificación del turismo hacia formulaciones que reduzcan la demanda de insumos energéticos no renovables y la producción de emisiones de gases nocivos al ambiente (OMT, 2010). Una variante más novedosa se enfoca a preparar a los graduados para realizar el compromiso social con la comunidad, priorizando los beneficios que recibe la misma por su colaboración con la actividad turística; por lo que resulta de interés que logren superarse en la esfera investigativa y sean capaces de



caracterizar las respuestas a las de la población ante las nuevas circunstancias con un enfoque innovador, mismas que constituyen un reflejo en lo social de la ejecución del desarrollo sustentable (Osorio, 2006).

En el mercado laboral son conocidas las competencias básicas que requieren los prestadores de servicios turísticos como son la comunicación, el manejo de idiomas extranjeros y el trabajo en equipo, además de la cada vez más crecientemente necesaria habilidad para la utilización de tecnologías de información y comunicaciones (Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional [SETEC], 2012).

Los nuevos productos turísticos requieren la formación de nuevas competencias y desempeños, ejecutados en el contexto de un trabajo multidisciplinario. Para mantener la competitividad en este sector resulta crucial mejorar las competencias de servicio (cultura del “detalle” o de excelencia), Sin embargo las competencias aún resultan insuficientes para abordar las tendencias en las necesidades del turista: calidad, diversidad y carácter singular de la experiencia turística (Lamoggia, 2014).

4. CONCLUSIONES

Las necesidades prioritarias de perfeccionamiento según los encuestados, responden más bien a las exigencias directas e inmediatas de su trabajo y están en relación con la comunicación con el cliente, las nuevas técnicas de gestión, técnicas para mi puesto de trabajo e idiomas, menos interesantes resulta la capacitación sobre seguridad y salud laboral, Metodología de la investigación y habilidades para la enseñanza.

La mayoría de los graduados no ha cursado ningún estudio de postgrado, aquellos que lo han realizado fue en el extranjero o sobre idiomas, explican esta situación aduciendo como razón fundamental que no cuentan con tiempo suficiente y por no existir posgrados atractivos en el país. Predomina la opinión de que los estudios de pregrado han contribuido de forma suficiente a la realización de su labor

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIU. (2015). La etapa del adulto joven. Recuperado el julio de 2017, de <http://cursos.aiu.edu/Obst%C3%A1culos%20al%20Desarrollo/Sesi%C3%B3n%206.pdf>



Retos y continuidades en el perfeccionamiento de los profesionales del turismo

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 390-401. ISSN 1390-9304

Asís, F. d. (2017). Investigación y desarrollo de las competencias profesionales. *Revista*

Ibero-americana de Educación, 74. Recuperado el 2017, de www.rieoie.org

Brida, e. a. (2013). El turismo como factor del crecimiento económico: un estudio

comparativo de los países del MERCOSUR. *Revista de economía mundial*, 34,

75-96. Recuperado el 2017

Estrada, S. (2013). Innovación, Tecnología y Desarrollo Sustentable: La adopción de un nuevo paradigma para el sector Turismo . *Formación Universitaria*, 257 - 280.

Obtenido de Innovación, Tecnología y Desarrollo Sustentable: La adopción de un nuevo paradigma para el sector

https://www.researchgate.net/publication/286360158_Innovacion_Tecnologia_y_Desarrollo_Sustentable_La_adopci

González, P. (2015). *Gestión de la información y documentación turística local*. Tutor Formación. Recuperado el 2017, de

<https://books.google.com.ec/books?isbn=8416482098>

Gonzálvez, V. (2010). La producción ecológica como fuente de empleo. *Cuadernos*

Mercado de Trabajo(4), 71-77. Recuperado el 2017

Lamoggia, J. C. (2014). *Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento*

económico de América Latina: caso Ecuador. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Recuperado el 2017, de

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>

Meiriño, R., Fraiz, J., & Araújo, N. (2016). Segmentación del mercado de un destino

turístico de interior. El caso de A Ribeira Sacra (Ourense). *Pasos*, 14(2), 369-

383. Obtenido de pasosonline.org/en/articles/download/file?fid=57.908

Moraza, M. (2014). *Importancia de la Lengua inglesa en el turismo*. Tesis, Universidad de Valladolid. Recuperado el agosto de 2017, de

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6170/1/TFG-N.125.pdf>

OMT. (2010). *Tourism and the Millenium Development*.

Osorio, M. (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Quivera*, 291-314.

Paladines, G., Suárez, J., & Huaraca, L. (2017). Vilcabamba, el paraíso de la longevidad y la migración de turistas residentes. ¿Contradicciones? *Publicando*, 4(11).

Recuperado el julio de 2017, de

<http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/572>



Retos y continuidades en el perfeccionamiento de los profesionales del turismo

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 390-401. ISSN 1390-9304

Prensa, B. d. (20 de agosto de 2015). Ecuatorianos y ecuatorianas residentes en el país y en el extranjero rindieron EXAIP. *senescyt*. Obtenido de

<http://programasbecas.educacionsuperior.gob.ec/ecuatorianos-y-ecuatorianas-residentes-en-el-pais-y-en-el-extranjero-rindieron-exaip/>

Ramírez, P. (2011). El principio de la vinculación del estudio y el trabajo. *Ilustrados*.

Recuperado el 2017, de www.ilustrados.com

Rivas, J. G. (2015). *Estructura y economia del mercado turistico*. Septem ediciones.

Recuperado el 2017, de

https://books.google.com.ec/books?id=R1AKCAAQBAJ&pg=PA156&lpg=PA156&dq=multiconsumidor+tur%C3%ADstico&source=bl&ots=dn1NS061D0&sig=5nbKSY4FI9UpMSGft_WRI1IE4xg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiByrPr-tvVAhVC7iYKHXh7BCMQ6AEILTAB#v=onepage&q=multiconsumidor%20tur%C3%A

Schweinsberg, S., Wearing, S., & McManus, P. (2013). Exploring sustainable tourism education in business schools: The honours program. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 20, 53-60. Recuperado el 2017

Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional [SETEC]. (2012).

"SOMOS PRODUCTIVOS". DEMANADA GENERAL. CONVOCATORIA Y BASES 001. Disponible en: <https://www.setec.gov.ec>.